

「コミュニケーション力」強化研修

講座概要

第1回	人間力向上と コミュニケーション	よいコミュニケーションはビジネスの大前提です。コミュニケーションパズルや人間力診断、コミュニケーションのタイプ診断を通じて、より高度なコミュニケーションスキルを習得します。
第2回	サービスから ホスピタリティの時代へ	個々人の価値観の多様化により、個別のマネジメント、個別のサービスの提供、換言すれば「一人ひとり向き合うホスピタリティ」の必要性がますます求められています。感性診断により、ホスピタリティを実践するために必須の「感性のみがき方」を習得します。
第3回	新しい時代の 力強いリーダーシップ	管理型から支援型に移行した新しい時代の「マネジメント業務」と「リーダーシップの発揮のしかた」を具体的な事例や方法によって習得します。
第4回	メンバーの自立を促す コーチング	メンバーの気づきを促進し、自主的に行動するメンバーを育てるコーチングコミュニケーションを具体的でかつ実践的な演習によって習得します。

- 開催日時 全4回/第1回 平成26年1月21日(火)10:00～18:00※
第2回 平成26年1月28日(火)10:00～17:00
第3回 平成26年2月18日(火)10:00～17:00
第4回 平成26年2月25日(火)10:00～17:00

※17:00～18:00に交流会(軽食を提供)を開催

- 会場 アプラ静岡7階会議室
(住所:〒420-0853 静岡市葵区追手町1番13号)
- 対象 原則として介護事業者の管理職・管理者・リーダー職
- 講師 高橋裕経営人財研究所 代表 高橋 裕氏
- 定員 36名(先着順・定員制)
- 受講料 84,000円(税込)/人
- 開催形式 主催:静銀経営コンサルティング(株)(静岡銀行グループ)
共催:(株)財産ネットワークス静岡

- 留意事項
 - ① 受付は30分前より開始いたします。開講時間の5分前までにご着席ください。
 - ② 会場の駐車スペースに限りがありますので、お車でのお越しはご遠慮ください。
※「交流会」では軽食・アルコールを提供させていただく予定です。
 - ③ 昼食の用意は特にごさいませんので、ご了承願います。(会場は開放してあります。)
 - ④ 講座開始日の7日前<平成26年1月14日(火)>以降の参加取消しの場合は、受講料全額をご請求させていただきます。代理出席は受付いたします。
 - ⑤ 代理出席の場合、事前に静銀経営コンサルティング(株)までご連絡をお願いいたします。
 - ⑥ 請求書につきましては、1月上旬以降に発送させていただきますので、請求書記載の所定期日までに振込みをお願いいたします。振込手数料は貴社負担をお願いいたします。



お問い合わせ先



静銀経営コンサルティング株式会社 担当: 釵持(ケンモツ)・高見(タカミ)

〒424-0886 静岡市清水区草薙1丁目13番10号

TEL:054-348-1491 FAX:054-348-1479 E-mail SMC@jp.shizugin.com

第1回 「人間力向上とコミュニケーション」

時間	プログラム	内容	備考
10:00~	はじめに 0.1 よいコミュニケーションは仕事の 大前提 0.2 コミュニケーション20の質問	<イントロ:お客さまは見ている> <input type="checkbox"/> コミュニケーションのよい会社は伸びている <input type="checkbox"/> あなたのコミュニケーション力の点検	・演習 ・診断
10:40~	I コミュニケーションパズル 1.1 ペアでパズル合戦 1.2 こうすれば、うまくいく	<コミュニケーション力を点検する> <input type="checkbox"/> コミュニケーションは難しいことに気づく <input type="checkbox"/> うまいかないワケ	・演習
12:00~	昼食休憩		
13:00~	II 人間力をチェックしよう 2.1 自己診断しよう 2.2 強み・弱みの自覚	<5つの視点で現状を点検する> <input type="checkbox"/> 知力・実践力・気力・体力・コミュニケーション力 <input type="checkbox"/> 結果をグラフ化すると強みと弱みがわかる	・診断
13:45~	III 相手のタイプごとの対応方法 3.1 タイプごとに対応していますか 3.2 自分を知り、相手を知る 3.3 タイプ診断	<相手のタイプを見極め対応する> <input type="checkbox"/> 皆さんの対応はどうですか？ <input type="checkbox"/> 自分を知り、相手を知れば百戦百勝 <input type="checkbox"/> 自分と他人のタイプを診断しよう	・演習 ・演習
14:30~	IV 事例研究 4.1 ディズニーの秘密 4.2 身の丈で頑張るお店	<仕事は楽しくおもしろく> <input type="checkbox"/> グループディスカッション <input type="checkbox"/> DVD視聴→グループディスカッション	・演習 ・演習D
16:45~ ~17:00	おわりに	<input type="checkbox"/> 実行宣言・アンケート	

演習D: DVD使用

事前課題

事前配布のテキストの下記項目<Q>について事前に取り組んで参加する

1. 「はじめに」

0.2 コミュニケーション20の質問 ⇒ <Q>質問シートに答える

2. 「II 人間力をチェックしよう」

2.1 自己診断しよう ⇒ <Q>質問シートに答える

3. 「III 相手のタイプごとの対応方法」

3.1 タイプごとに対応していますか ⇒ <Q> タイプ診断に答える

(取り組みの詳細については、テキスト表紙裏&該当ページに解説を加えます)

第2回 「サービスからホスピタリティの時代へ」

時間	プログラム	内容	備考
10:00~	はじめに 0.1 販売店のショールーム 0.2 お客さま満足経営	<イントロ:CSの起源と本質> <input type="checkbox"/> 観葉植物と熱帯魚 <input type="checkbox"/> 北欧⇒米国⇒1990年頃 日本へ	・演習
10:30~	I サービスの品質とは 1.1 サザンはなぜ人気があるのか 1.2 サービス係の山田君 1.3 サービス品質5つの要素 1.4 お客さまが離れていく	<サービスの品質基準について> <input type="checkbox"/> サザンの人気の秘密を探る <input type="checkbox"/> サービス係の山田君の評価は？ <input type="checkbox"/> サービスに品質基準があるか？ <input type="checkbox"/> お客さまが離れていく理由は何？	・演習D ・演習 ・演習
12:00~	昼食休憩		
13:00~	II 変革に挑戦する 2.1 どこを変える？ 2.2 変革へのスタンス 2.3 対話が革新を生む 2.4 関心を持ち、共感すれば 2.5 笑顔で挑戦の世界企業	<変革への挑戦> <input type="checkbox"/> 氷山に例えれば・・・ <input type="checkbox"/> 変革とは？ <input type="checkbox"/> 雑談のすすめ <input type="checkbox"/> 世の中ではこんなことが・・・ <input type="checkbox"/> DVD視聴→グループディスカッション	・演習 ・事例 ・演習D
15:00~	III サービスからホスピタリティへ 3.1 これからのお客さまサービス 3.2 感性テスト 3.3 ホスピタリティって何ですか？ 3.4 究極のホスピタリティ事例 3.5 ホスピタリティこんなときどうする？ 3.6 技能と実践のポイント 3.7 ホスピタリティ実践社員を育てる 3.8 ホスピタリティの姿勢をチェックしよう	<信頼関係の構築> <input type="checkbox"/> 一律から個別へ <input type="checkbox"/> あなたの感性をチェック <input type="checkbox"/> 感性・知恵・表現 <input type="checkbox"/> あるパイロットの挑戦 <input type="checkbox"/> ホスピタリティ事例を考える <input type="checkbox"/> 実践する際に大切なこと <input type="checkbox"/> 感動と落胆の経験カード <input type="checkbox"/> 自分のホスピタリティ度？	・演習 ・演習 ・診断
16:45~ ~17:00	おわりに	<input type="checkbox"/> 実行宣言・アンケート	

演習D: DVD使用

事前課題

事前配布のテキストの下記項目<Q>について事前に取り組んで参加する

1. 「はじめに」

0.1 販売店のショールーム ⇒ <Q>質問に教えてください。

2. 「II 変革に挑戦する」

2.1 どこを変える？ ⇒ <Q>氷山の3領域のどこをもっとも変革すべきか？

3. 「III サービスからホスピタリティへ」

3.5 ホスピタリティこんなときどうする？ ⇒ <Q>あなたならどうするか、考える。

(取り組みの詳細については、テキスト表紙裏&該当ページに解説を加えます)

第3回 「新しい時代の力強いリーダーシップ」

時間	プログラム	内容	備考
10:00~	はじめに 0.1 リーダーとしての私の仕事 0.2 感動を呼ぶリーダー	<イントロ:あるべきリーダー像> <input type="checkbox"/> 仕事の現状と現在困っていること <input type="checkbox"/> 本物のリーダーが備えたい4つの条件	・演習 ・演習
10:30~	I マネジメントの基本 1.1 ケーススタディ(旭山動物園の挑戦) 1.2 社会とお客さまが原点 1.3 経営品質向上の取り組み	<リーダーの役割> <input type="checkbox"/> 講師取材ビデオを視聴し、意見交換 <input type="checkbox"/> 企業の社会的責任 <input type="checkbox"/> 個人の成長が会社の成長の源泉	・演習D ・演習
12:00~	昼食休憩		
13:00~	1.4 リーダーの役割 1.5 ミッション・ビジョン・バリュー 1.6 価値創造リーダー	<input type="checkbox"/> リーダーが達成すべき2つの役割 <input type="checkbox"/> ミッション・ビジョン・バリューでPDCAを回す <input type="checkbox"/> 働きかける・方向づける・動機づける	・演習 ・演習
13:30~	II 組織課題の達成 2.1 課題の明確化と共有 2.2 問題解決のプロセス 2.3 具体的な解決法 2.4 グループ演習	<成果を生み出すリーダーシップ> <input type="checkbox"/> 課題の抽出と文章宣言(ステートメント)化 <input type="checkbox"/> 問題解決プロセスのパターンを覚える <input type="checkbox"/> プレーンストーミング・KJ法・ロジックツリー <input type="checkbox"/> 解決法を使ってグループで演習	・演習
15:15~	III 人財の育成 3.1 ケーススタディ(ある営業課) 3.2 人を育てるリーダー 3.3 仕事のやりがい 3.4 リーダーの心理学 3.5 リーダーからの働きかけ 3.6 よきメンター 3.7 サーバント・リーダーシップ	<人を育てるリーダーシップ> <input type="checkbox"/> メンバーがやる気をなくしたのはなぜか? <input type="checkbox"/> よい上司と悪い上司の違い <input type="checkbox"/> 従業員の働きがいベストテン <input type="checkbox"/> One/We/ I 心理学的アプローチ <input type="checkbox"/> 知らない・できない・やらないメンバー <input type="checkbox"/> 人間的魅力が人を育てる <input type="checkbox"/> メンバーを背中から支え、助ける	・演習D ・演習 ・演習 ・演習
16:45~ ~17:00	おわりに	<input type="checkbox"/> 実行宣言・アンケート	

演習D: DVD使用

事前課題

事前配布のテキストの下記項目<Q>について事前に取り組んで参加する

1. 「はじめに」

0.1 リーダーとしての私の仕事 ⇒ <Q>仕事の現状と現在困っていることを書き出す。

2. 「はじめに」

0.2 感動を呼ぶリーダー ⇒ <Q>本物のリーダーが備えたい4つの条件を書き出す。

3. 「III 人財の育成」

3.2 人を育てるリーダー ⇒ <Q>よい上司・悪い上司のベスト1・ワースト1を考える。

(取り組みの詳細については、テキスト表紙裏&該当ページに解説を加えます)

第4回 「メンバーの自立を促すコーチング」

時間	プログラム	内容	備考
10:00~	はじめに 0.1 リーダーは悩みがいっぱい	<イントロ:指導スタイルの模索> <input type="checkbox"/> みんな、もっと自立してよ!	
10:20~	I コーチングの基本 1.1 職場でのコーチングを考える 1.2 あなたのコーチングを振り返る 1.3 コーチを定義する 1.4 コーチの基本行動 1.5 コーチングはその人との関わり	<コーチングを点検する> <input type="checkbox"/> 日常の活動を振り返る <input type="checkbox"/> あなたのコーチングスタイル <input type="checkbox"/> コーチから連想されること、連想される人 <input type="checkbox"/> コーチの行動原則 <input type="checkbox"/> メンバーとの人間関係	・演習 ・演習 ・演習
12:00~	昼食休憩		
13:00~	II コーチング・コミュニケーション 2.1 質問のスキル 2.2 傾聴のスキル 2.3 共感のスキル	<相手本位の知覚・感情・思考のやりとり> <input type="checkbox"/> 相手の潜在的な能力・可能性を引き出す <input type="checkbox"/> コーチの仕事は「聴く」こと <input type="checkbox"/> 心理に語りかける=10の説得より1つの共感	・演習D ・演習D ・演習D
15:00~	III コーチングの実践 3.1 コーチの基本姿勢 3.2 状況分析(コーチ課題の把握) 3.3 課題の明確化(コーチ面談) 3.4 実践指導と支援(活動フォロー)	<課題の明確化と実践指導・支援> <input type="checkbox"/> 信じて(理解)、認めて、まかせて支援 <input type="checkbox"/> コーチの期待とメンバーの願望の融合 <input type="checkbox"/> 動機づけのための話し合い <input type="checkbox"/> フォローとフィードバックの3つのポイント	・演習 ・演習
16:45~ ~17:00	おわりに	<input type="checkbox"/> 実行宣言・アンケート	

演習D: DVD使用

事前課題

事前配布のテキストの下記項目<Q>について事前に取り組んで参加する

1. 「I コーチングの基本」

1.1 職場でのコーチングを考える ⇒ <Q>メンバー1名を想定して質問に答える

2. 「I コーチングの基本」

1.2 あなたのコーチングを振り返る ⇒ <Q>あなた自身のコーチングスタイルを考える

3. 「I コーチングの基本」

1.3 コーチを定義する ⇒ <Q>「コーチから連想されること」「連想される人」を考える

(取り組みの詳細については、テキスト表紙裏&該当ページに解説を加えます)

事務所 : 〒270-1166 千葉県我孫子市我孫子2-5-1523
Tel fax : 04-7186-4653
e-mail : uchan@sc.dcms.ne.jp
携帯Tel : 080-5022-3644
ホームページ : <http://wwwb.dcms.ne.jp/~uchan/>

web検索は「高橋裕研究所」(たかはしゆたかけんきゅうじょ)



担当講師経歴書

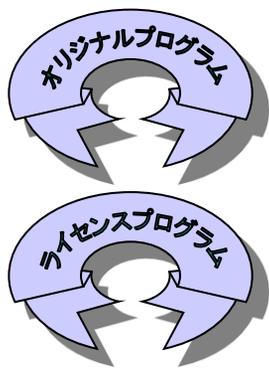
2013.8.1現在

高橋 裕 (たかはし ゆたか)

経営品質協議会認定セルフアセッサ(認定番号 JQAC09857)

高橋裕経営人財研究所 代表

- 1947年 岐阜県生まれ
1971年 名古屋大学経済学部経済学科卒業(国際経済学専攻)
1971年 東京海上火災保険株式会社入社
茨城支店損害課長、愛知北支店次長兼一宮北支社長等を経て
1993年 同社 人事・能力開発部研修サービス室長
1995年 (株)東京海上ヒューマン・リソース・アカデミー取締役(教育研修会社設立出向)
1998年 東京海上火災保険株式会社 京滋損害サービス部長(京都)
2002年 同社を繰上退職し、(株)東京海上ヒューマン・リソース・アカデミーへ
2004年 社名変更 (株)東京海上日動H R Aへ
2011年 (株)東京海上日動H R A 退職
2011年 10月1日 高橋裕経営人財研究所 設立 今日に至る(講師歴10年)



経営品質向上コース、マネジメント力強化コース、リーダーシップ開発コース、お客さま心理学コース、プレゼンテーション力強化コース、変革への挑戦コース、業務効率化コース、問題解決コース、ビジネスの花鳥風月コース等々
ご希望によりプログラムを企画・開発致します。

ケプナー・トリゴア法 PSDMコース、PPIコース	(米ケプナー・トリゴア社)
パーソナル・スタイル論 PGM-S・C	(ラーニング・マスターズ社)
顧客戦略論 ADS	(富士ゼロックス・ラーニングインスティテュート社)
プロフェッショナル・セリング・スキル PSS	(同上)
ヒューマン・アセスメント HA	(マネジメント・サービスセンター社)

経営セミナー・人財育成研修の主な実施先業界・団体等 …これまでの実績500回

- <国内> 自動車販売業界(トヨタ・日産・ホンダ・三菱・スバル・スズキ・ダイハツ・三菱ふそう系)
自動車整備業界、自動車関連団体、自動車メーカーグループ各社、医師会、医療機関、医薬品、建機、不動産、化学、商社、教育、調査、リース、銀行、マスメディア(TV)
東京海上グループ各社、全国企業代理店各社、全国金融機関代理店各社等々
- <海外> 韓国・サムスングループ研修、経済産業省海外技術者研修(中国研修団)
- <官公庁> 経済産業省資源エネルギー庁関連全国リスクマネジメントセミナー

申込締切日:平成26年1月7日(火)

「コミュニケーション力」強化研修 FAX専用申込書

平成 年 月 日

会社名	
住所 (送付先)	〒
TEL	
フリガナ	
連絡担当者	(所属部署) (役職名)
E-mail	

参加者名			
所属部署		役職	
住所	〒		
TEL		E-mail	

申込方法・支払方法・注意事項

- ①申込書をインターネットまたはFAXにてご送付ください。
- ②申込書到着後、弊社より「ご案内文書」を送付させていただきます。
- ③1月上旬以降に「請求書」を発送させていただきますので、請求書記載の所定期日までにお振込みをお願いいたします。振込手数料は貴社負担でお願いいたします。
- ④講座開始日の7日前<平成26年1月14日(火)>以降の参加取消しの場合は、受講料全額をご請求させていただきます。代理出席は受付いたします。
- ⑤各講座内容の録音・録画・写真撮影は固くお断りいたします。
- ⑥本申込書にご記入いただいた個人情報につきましては、講座開催に係る受講者の確認、受講者名簿の作成、出欠確認、受講料の納入確認、講座運営に関する連絡及び弊社サービスのご案内をさせていただく目的にのみ使用いたします。

お申込み
お問い合わせ先



お申し込みはインターネットで <http://www/shizugin-smc.jp/>
またはFAX 054-348-1479 でお願いいたします。

〒424-0866 静岡市清水区草薙1丁目13番10号 TEL. 054-348-1491 FAX. 054-348-1479



静岡経営コンサルティング株式会社 担当: 鈿持・高見